



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN NASABAH
TENTANG MEKANISME PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(STUDY KASUS PADA BMT EL-KEDAWUNG)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Syekh Nurjati Cirebon**



Oleh :

MASKUR
NIM : 58320191

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2013 M / 1433 H**



IKHTISAR

Maskur: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah Tentang Mekanisme Pembiayaan Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Di BMT El – Kedawung

Penelitian ini bertujuan: 1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung Cirebon. 2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung Cirebon. 3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung Cirebon.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka digunakan pendekatan kuantitatif. Upaya penyusunan bahan penelitian ini, tehnik yang digunakan 3 metode pengumpulan data yaitu: observasi, kuisioner dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut: 1. Analisis uji t (parsial), koefisien kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 7,11 dan signifikan. Yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan baik maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan. 2. Koefisien pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah memberikan pengaruh sebesar 6,149 dan signifikan, yang berarti bahwa jika pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah meningkat maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat. 3. Berdasarkan uji F /simultan variabel X (kualitas pelayanan) dan X2 (pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah) terhadap variabel Y (loyalitas nasabah). Setelah diketahui nilai F_{hitung} (28,822) dan F_{tabel} (3,16) maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya secara simultan kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan rumus koefisien determinasi $KD = r^2 \times 100\%$ nilai r kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah yang diperoleh adalah 0,709 sehingga r^2 sebesar 0,502 jadi nilai kontribusi kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah adalah 50,2 yang artinya loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme

pembiayaan mudharabah sebesar 50,2% dan sisanya 49,8% dijelaskan variabel lainnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengatahuan Nasabah tentang mekanisme Pembiayaan Mudharabah terhadap Loyalitasa Nasabah”**, oleh **Maskur NIM 58320191**, telah diajukan dalam sidang munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 22 November 2012

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Desember 2012

Sidang Munaqosah,

Ketua,

Sri Rokhlinasari, SE, M.Si
NIP.19730806 199903 2 003

Sekretaris

Dr. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Anggota

Penguji I

Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Penguji II

Diana Djuwita, MM
NIP. 19800314 200801 2 018



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanorrohim

Segala puji dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat hidayah dan karunia-Nya, kita masih dilimpahkan nikmat iman, islam dan ihsan. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, tabi'in dan umatnya sampai akhir zaman.

Dalam kesempatan ini penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah tentang Mekanisme Pembiayaan Mudharabah terhadap Loyalitas Nasabah (Survey Pada KJKS BMT EL-Kedawung). Penyusunan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1 di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penulisan dan penyajian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini semata-mata karena keterbatasan kemampuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangatlah penulis harapkan dari semua pihak.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Maksun Mochtar, M.A, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon,
2. Prof. Dr. Achmad Kholiq, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah,
3. Sri Rokhlinasari, S.E, M.Si sebagai ketua Jurusan MEPI,
4. Eef Saefulloh, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Syariah yang telah membantu dan memberikan informasi semasa perkuliahan
6. Manager dan staff KJKS BMT EL-Kedawung,
7. Rekan-rekan MEPI terutama MEPI 2
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, kurang lebihnya penulis mohon maaf dan penulis haturkan terimakasih serta semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang lain.

Cirebon, November 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

IKHTISAR	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
OTENSITITAS.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Loyalitas Nasabah	9
a. Pengertian Loyalitas	9
b. Konsep Loyalitas	10
c. Karakter Loyalitas Nasabah.....	12



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

d. Langkah Mewujudkan loyalitas Nasabah	13
e. Membangun Loyalitas	14
2. Kualitas Pelayanan	15
3. Pengetahuan Nasabah	17
4. Mekanisme Pembiayaan mudharabah	19
a. Pengertian BMT	19
b. Mekanisme Pembiayaan Mudharabah	23
1. Landasan Hukum mudharabah.....	25
2. Rukun Mudharabah.....	29
3. Prinsip dan ketentuan umum Mudharabah.....	32
4. Tujuan dan manfaat.....	33
5. Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah dapat berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.....	34
B. Kerangka Pemikiran	35
C. Penelitian Terdahulu.....	38
D. Hipotesis	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	43
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
C. Data dan Sumber Data	44
D. Populasi dan Sampel.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Definisi Operasional Variabel	48



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

G. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	53
H. Teknik Analisis Data	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif BMT El Kedawung.....	34
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	77
1. Gambaran Kualitas Layanan	77
2. Gambaran Pengetahuan Nasabah	82
3. Gambaran Loyalitas Nasabah.....	87
4. Hasil Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan dan pengetahuan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	107
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak berdirinya lembaga keuangan syariah sejenis Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) di Indonesia merupakan jawaban tuntutan dan kebutuhan kalangan umat Islam. Kehadiran BMT di saat umat Islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dan bebas dari unsur riba yang diasumsikan haram.

Selain merupakan lembaga pengelola dana masyarakat yang memberikan pelayanan tabungan, pinjaman kredit dan pembiayaan, BMT juga berfungsi mengelola dana sosial umat diantaranya menerima titipan dana zakat, infak, shodakoh dan wakaf. Perkembangan BMT semakin marak hal ini terlihat di berbagai daerah berlomba-lomba membangun BMT hampir di setiap kecamatan sudah mulai ada BMT, sehingga masyarakat semakin dipermudah dengan hadirnya BMT tersebut, terlebih dengan hadirnya BMT di kecamatan Kedawung masyarakat semakin antusias dalam melakukan proses pembiayaan yang semakin mudah, saling menguntungkan, terbuka dan yang lebih menarik yaitu menjemput nasabah.

Akan tetapi dalam perkembangannya BMT yang dengan prinsip syariahnya masih banyak memiliki kekurangan dalam pelaksanaannya, khususnya masyarakat masih menganggap BMT sama seperti koperasi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

konvensional yang mengandung unsur bunga. Inilah yang perlu dikembangkan dalam pemahaman kepada masyarakat akan mekanisme dan transaksi produk yang dimiliki BMT di antaranya tentang bagi hasil, jual beli, dan profit lainnya. Sehingga dalam penerapannya bisa dilaksanakan perlahan tapi pasti walaupun masih banyak yang harus dilakukan agar para nasabah bisa lebih memahami BMT.

Selain itu, BMT El Kedawung sering menemukan keluhan masyarakat yang mempertanyakan produk bagi hasil yang mudharabah yang masih belum familiar di masyarakat. Sehingga dalam pelaksanaannya para nasabah hanya bisa mengikuti aturan yang ada di BMT padahal seharusnya masyarakat perlu memahaminya untuk menjaga kemaslahatan diri sendiri.

Oleh karena itu, perananan BMT dalam memberdayakan ekonomi rakyat kecil lebih banyak dilakukan oleh BMT khususnya yang ada di kecamatan Kedawung. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka BMT El Kedawung dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas, maka nasabah dengan sangat mudah akan beralih ke BMT yang lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah. Adanya kualitas pelayanan dapat memberikan kontribusi banyak pada BMT. Hal ini perlu dipahami dengan seksama kebutuhan dan harapan nasabah. Sehingga BMT dapat meningkatkan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

pengetahuan dan pemahaman nasabah yang masih sangat minim. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat pengendalian, tingkat tersebut untuk memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan nasabah.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. hal ini menjadi alasan menarik dan mempertahankan mereka.¹

Sistem pembiayaan yang sebagian di gunakan BMT adalah pembiayaan Mudharabah yaitu akad kerja sama antara kedua belah pihak dimana pihak pertama (shohibul maal) menyediakan seluruh (100%) modalnya. Sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan Mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian pengelola. Sedangkan jika kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.²

Adapun yang menjadi landasan dari pembiayaan ini adalah al-qur'an surat An-nisa ayat 29:

¹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm.127

² Syafi'i antonio, 2001. *Bank Syari'ah dari teori ke praktik*, Jakarta: gema insani hal. 95

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ

تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٨﴾

Artinya: “ *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*” Berdasarkan ayat diatas, setiap transaksi syariah harus dilandasi atas dasar sistem bagi hasil dan perdagangan serta adanya kesepakatan. Maka, pada kegiatan muamalah akan mendorong kelancaran arus barang/jasa.

Pembiayaan merupakan sumber pendapatan dan keuntungan lembaga keuangan yang terbesar. Di samping itu, pembiayaan juga merupakan jenis kegiatan yang juga dapat menjadi penyebab utama lembaga keuangan menghadapi masalah besar, karena kurangnya manajemen yang baik. Dalam upaya memperoleh pendapatan yang maksimal, aktifitas pembiayaan BMT juga menganut azas syariah, yakni berupa bagi hasil, keuntungan maupun jasa manajemen, Upaya ini harus dikendalikan sedemikian rupa, sehingga likuiditasnya dapat terjamin oleh karena itu manajemen BMT harus memperhatikan tiga aspek penting dalam pembiayaan yakni lancar, aman, dan menguntungkan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



Disini penulis menggunakan objek penelitian di BMT El Kedawung kecamatan kedawung. Dari hasil observasi sementara penulis dilapangan, sehubungan dengan konteks kualitas pelayanan dalam mempertahankan nasabah BMT serta masih banyak nasabah BMT El kedawung yang belum paham mekanisme pembiayaan mudharabah dan apa sebenarnya Mudharabah itu. nasabah beranggapan ini biasa saja sama seperti pada koperasi umunya yaitu ada bunganya tanpa ada bagi hasil, maka BMT El Kedawung akan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dari kualitas sebelumnya serta meningkatkan pemahaman tentang mekanisme pembiayaan mudharabah pada BMT. Hal ini yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh fenomena apa yang terjadi saat ini di BMT El Kedawung dalam memberikan pelayanan terbaik untuk dapat mempertahankan loyalitas nasabah.

Sebagai hal yang melandasinya, untuk itu penulis merasa perlu untuk mengkajinya lebih dalam dan dituangkan dalam sebuah judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah Tentang Mekanisme Pembiayaan Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT El Kedawung”

B. Rumusan Masalah

Adapun pertanyaan penelitian adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung ?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan mudharabah terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan nasabah tentang mekanisme pembiayaan *mudharabah* secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT El Kedawung.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan pengetahuan dan sumbangan pemikiran maupun bahan kebijakan institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syari'ah.
 - b. Dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian dan dasar atau acuan penelitian dimasa mendatang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bahan Pertimbangan untuk melakukan peningkatan kinerja dan kualitas layanan pada nasabah dalam pembiayaan mudhrabah.



- b. Menambah wawasan tentang sejauh mana Pengaruh Kualitas dan Pengetahuan Nasabah BMT terhadap Loyalitas Nasabahnya.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan sosialisasi pembiayaan mudharabah

E. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Setelah gambaran permasalahan penelitian pada Bab pendahuluan, selanjutnya pada Bab II Landasan Teori, dikemukakan teori-teori mengenai konsep atau variabel yang relevan dalam penelitian, antara lain: menjelaskan tentang kualitas pelayanan, Pengetahuan nasabah mekanisme pembiayaan mudharabah serta loyalitas nasabah.

Bab III Metodologi Penelitian, populasi dan sampel. Metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif yang berasal dari statistik, operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji asumsi klasik egresi, uji validitas, uji reabilitas, dan tehnik analisis data.

Hasil-hasil yang diperoleh dari lapangan melaui metodologi akan dideskripsikan dan analisis dalam Bab IV Hasil Penelitian, Hasil Penelitian Lapangan meliputi: Kondisi Obyektif tempat penelitian/profil BMT El Kedawung, pengujian statistik.



Bagian terakhir dari bab ini adalah Bab V Penutup, Yaitu memuat Kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Muhamad Manan**, 1992, *Ekonomi Islam, Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Interamas
- Antonio, Muhamad Syafi'i**, 1991, *Bank Syari'ah Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani
- Duwi Priyatno**, 2010. *Paham Analisa Statistika Data Dengan SPSS*, Yogyakarta, hlm. 22
- Danang Sunyoto**. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS. 2011. Hal 68
- Djazuli H.A, Janawari Yadi**, 2002, *lembaga-lembaga Perekonomian Umat*, Jakarta: Rajawali Pres
- <http://tatangmanguny.wordpress.com/2012/04/19/ukuran-sampel-rumus-slovin/>
(Diakses tanggal 19 April 2012)
- Huriyati, Ratih**. *Bauran Pemasaran Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Afabeta hal 128
- Hermawan Kertajaya**, 2007 *Boosting Loyalty Marketing Performance*, Bandung: PT. Mizan Pustaka hal.23
- Jaziri, Fiqih Muamalah**, (Semarang: PT Abadi Jaya, 2000), hal 34
- Makhalul 'Ilmi**, 2002. *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan syari'ah*, Cet.1, Yogyakarta, UII Press, hal 64
- M.Singarimbun**., 1995. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES hal 155
- M. Iqbal hasan**, 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, hlm. 77
- Moh.Nazir** 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.hal 63
- Mowen, jhon C; Michael Minor**. 1998. *Customer behavior* 6ed New Jersey: Prentice-hall,Inc.hal 106
- Muhamad**, 2000,*Operasional bank syariah*, Yogyakarta: UII press hal 13



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Muhamad abdul Manan, 1992. *Ekonomi Islam, Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Intermas hal.219

Muhamad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Watamwil*, Yogyakarta. UII Press, 2004, hal 16

Musthosim, Arief.2005.*Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayu media Publishing.hal 169

Peter, J.Paul and Jerry C Olson.1996. *Consumer Behavior and Marketing Strategi*. 4th ed. The McGraw-hill Companies, Inc. Hal 86

Ridwan, *Dasar-dasar statistik*, bandung: Alfabeta, 2009, hlm.31

Saputra Lyindon, 2000, *Teori Akuntansi*, Batam: Interaksara

Singgih Santoso, 2001, *Mengola Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputind

Subarismi Arikonto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi VII), Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006, hlm178

Syakir Sulla Muhamad, 2004, *Asuransi Syari'ah*, Jakarta: Gema Insani

Toto Syatori Nasehuddien. *Metodologi Penelitian: Sebuah Pengantar*. Cirebon: STAIN. 2008 .Hal 23